

FICHA ESTUDIO SUBSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| Identificación | <b>Nombre del Estudio:</b>  | <b>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN A BENEFICIARIOS DE LAS EX – CAJAS DE PREVISIÓN ADMINISTRADAS POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS, EX INP)</b> |
|                | <b>Palabras claves:</b>   | Satisfacción de Clientes / Instituto de Previsión Social / Cajas De Previsión  |
|                | <b>Institución:</b>   | Subsecretaria de Previsión Social  |
|                | <b>Autor:</b>   | EGM consultores S.A.   |
|                | <b>Fecha de realización:</b>  | Mayo, 2009   |
| Metodología    | <b>Tipo metodología</b>   | Cuantitativa   |
|                | <b>Técnicas de levantamiento de información:</b>  | Encuesta   |
|                | <b>Cobertura</b>  | Antofagasta, Vila del Mar, Valparaíso, Concepción, Talcahuano, Temuco, Santiago  |
|                | <b>Período de la data:</b>  | 2009   |
| Síntesis       | <p>Esta encuesta de satisfacción se efectuó a una muestra de 1.000 casos de las 5 ciudades que más pensionados de cajas concentran. La encuesta aborda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización de usuarios por: Edad de los usuarios, Género, Nivel educacional, Principales trámites realizados, Tiempos que toma realizar trámites. Destaca en este ámbito: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El beneficiario es quien cobra directamente la pensión.</li> <li>○ Edad promedio de beneficiarios es de 70 años.</li> <li>○ El 69,2% de quienes de las beneficiarias mujeres.</li> <li>○ Antigüedad promedio en que se recibe la pensión 14 años. Un porcentaje importante la recibe hace más de 20 años (26%). Ello implica que es un proceso incorporado en la rutina personal, hay una relación estrecha con el centro de pago, en cuanto a conocimiento del trámite, rutina de acceso, cercanía con las personas que lo atienden y relación con otros beneficiarios que comparten el trámite.</li> <li>○ Casi la mitad de los beneficiarios pertenecen a grupo socioeconómico C3 y casi un tercio a ABC1 y 2.</li> </ul> </li> <li>• Caracterización del Servicio recibido: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instancia de relación</li> <li>○ Tipo de servicio recibido</li> <li>○ Tiempo promedio de traslado y evaluación del tiempo de traslado</li> <li>○ Nota al INP</li> <li>○ Atributos de excelencia, faltantes, de desagrado y de agrado</li> <li>○ Tiempo promedio de espera y evaluación del tiempo de espera</li> </ul> </li> <li>• Atributos y Caracterización del INP, en los ámbitos de <ul style="list-style-type: none"> <li>○ rapidez, eficiencia y eficacia en las labores</li> <li>○ Amabilidad en el trato</li> <li>○ Claridad en el lenguaje</li> <li>○ Claridad en el lenguaje</li> <li>○ Seguridad</li> <li>○ Espacio físico</li> <li>○ Enfoque al usuarios</li> <li>○ Capacidad de respuesta</li> </ul> </li> </ul> |  |

- otros

Para el 80% de los beneficiarios existen nueve atributos claves que causan su satisfacción o insatisfacción con el servicio general proporcionado por ISP-INP. Estos nueve atributos claves explican el 71% de la satisfacción de un beneficiario promedio a nivel país. El 29% restante se debe a otras causas no consideradas en este estudio.

En los nueve atributos claves hay dos grupos. Atributos de Perfil y Atributos Accionables. El primer grupo son características de perfil de las personas; influyen en la satisfacción de los beneficiarios pero no son elementos modificables por la gerencia de ISP-INP. En cambio, el segundo grupo son atributos de calidad de atención al beneficiario; influyen en su satisfacción y son modificables por la gerencia.

En los Atributos de Perfil (no accionables) se considera la edad y nivel socioeconómico. Respecto de la edad, se observa que a mayor edad, mayor es la satisfacción con el servicio ISP-I NP. En cuanto al nivel socioeconómico, se constata que las personas de nivel ABC1 están significativamente más satisfechas que las personas de otros estratos.

#### Conclusiones

Síntesis de la caracterización del Servicio recibido por los beneficiarios:

- El 83% reconoce la plaza de pago como el lugar donde recibe la pensión. Lo que refuerza la idea de cercanía de los beneficiarios con esta instancia. Sólo un 15% recibe su pensión por correo. Destaca el hecho de cercanía física con el acto de cobro de la pensión.
- Más del 80% de los beneficiarios emplea hasta 30 minutos para desplazarse hasta el centro de pago. Dicho tiempo es valorado positivamente, por tanto de existir cambios en los centros de pagos, éstos no deberían superar ese tiempo requerido para el desplazamiento.
- La mitad de los beneficiarios encuestados califica muy positivamente la acción del IPS. El atributo que más incide en esa apreciación es la amabilidad del personal. El buen trato es el atributo de agrado más valorado. Ello refuerza este aspecto también estacado en otros estudios.
- Sólo un tercio de los encuestados expresa algún elemento de “desagrado” con el servicio. Por tanto hay alta conformidad con el servicio, lo que implica que cambiar la actual rutina de pago puede afectar negativamente a los beneficiarios.
- El tiempo promedio de espera es de media hora aproximadamente. Existe un 20% que lo califica de adecuado pero un 18% que lo califica de inadecuado.

Link al estudio completo

[ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN A BENEFICIARIOS DE LAS EX – CAJAS DE PREVISIÓN ADMINISTRADAS POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL \(IPS, EX INP\)](#)